

PLAN DE ROUTE 2006 DRI-SCP

AD : Alexandre Domont
 DV : David Violette
 JFL : Jean-François Lancelot
 LG : Ludovic Gérard

<i>Plan de route</i>	<i>Situation actuelle</i>	<i>A la fin de l'année 2006</i>	<i>Description</i>	<i>Planification/Budget</i>	<i>Ressource</i>
<i>1. Amélioration des processus et des méthodes</i>					
<i>Suivi des matériels Informatiques</i>	Gestion de l'inventaire		Identificateurs normalisés apposés sur chaque matériel Vérifications périodiques des matériels	Effectif	JFL/AD/LG
	Suivi partiel des achats	Suivi et rationalisation des achats	Suivi du processus des achats par mail de la part de Michel Le Coz. Demande d'achat chaque fin de mois.	Effectif	JFL/AD/LG
	Lien partiel avec la gestion budgétaire	Lien avec la gestion budgétaire (suivi des dépenses/solde)	Suivi Budgétaire régulier et amélioré par REFLET-WEB.	Effectif	JFL
<i>Méthodes de renouvellement des matériels</i>	Renouvellement du matériel s'effectue de façon ponctuelle	Renouvellement du matériel se fait selon un modèle normalisé du cycle de vie (amortissement)	Suivi de l'inventaire sur 3 ans; Achat de 5 Spares;	Effectif Effectif	LG
		Suivi des garanties matériels pour les ordinateurs portables	Tableau de suivi des garanties pour les portables.	Effectif	AD
		Étude sur la location évolutive des ordinateurs portables	Pas rentable	Annulé : Novembre	AD
<i>Méthodes d'installation des systèmes d'exploitations et des logiciels</i>	Installation ponctuelle et manuelle des clients bureautiques	Outils d'installation et de déploiement automatisés des clients bureautiques	Script / Udpcast / SystemImager-PXE / Ghost	Reporté en 2007	LG/AD
<i>Méthodes de mise à jour des systèmes d'exploitations et des logiciels</i>	Mise à jour de sécurité des systèmes d'exploitations semi-automatisée	Automatisation complète de la mise à jour des correctifs de sécurité sur les systèmes d'exploitations Windows	WSUS	Effectif	AD
	Mise à jour manuelle des applications de bureautique (Outils de distribution des logiciels bureautiques inexistantes)	Utilisation d'un outil de télédistribution pour assurer l'exploitation des logiciels de bureautiques (mise à jour, installation et désinstallation à distance)	Pulse, Développement d'un script « .bat ». Performance : diminuée : le temps de 30%	Reporté en 2007	LG/AD
	Veille Informatique peu suivie	Veille informatique accrue sur les mises à jour logiciels Utilisation d'un logiciel d'inventaire logiciel	Utilisation de OCS Inventory (http://intranet.fr.auf/ocsreports/)	Effectif	LG
<i>Capacités de résolution des problèmes</i>	Utilisation de diverses applications de bases d'information pour le dépannage	Base de connaissances et base d'intervention commune pour le service de dépannage	Utilisation de la FAQ public et privée de GLPI (http://intranet.fr.auf/glpi/)	Effectif	LG
	Outils de contrôle variés	Boîtes à outils de logiciels de contrôle	serveur de supervisions (ex. NAGIOS)	Reporté 2007	AD-LG
<i>Méthodes de suivi d'activité</i>	Réunion ponctuelle et irrégulière	Réunion de service hebdomadaire (dans la mesure du possible) + PV		Effectif	JFL/AD/LG

<i>Plan de route</i>	<i>Situation actuelle</i>	<i>A la fin de l'année 2006</i>	<i>Description</i>	<i>Planification/Budget</i>	<i>Ressource</i>
	Rapport d'activité irrégulier	Rapport d'activité individuel mensuel		Effectif	JFL/AD/LG
		(Calendrier, gestionnaires de fichiers, « gestion de projets »)	Utilisation d'Egroupware (http://programmes.refer.org/egroupware/)	Effectif	JFL/AD/LG
<i>Documentation</i>	Peu de documentation	Rédaction de la documentation informatique	Utilisation d'Egroupware + Wiki Tech	Effectif et à amélioré en 2007	JFL/AD/LG
		Rédaction de la cartographie des réseaux	Documentation WIKI	Effectif	JFL
2. Formation du personnel					
<i>Formation des utilisateurs</i>	Formation individuelle et ponctuelle du personnel	Organisation de formations régulières individuelles et collectives sur les nouveaux outils de travail préconisés suivant le planning des formations	Gaim/XLite - Thunderbird/ Firefox	Terminé : Mars 2006	DV
			Commencer par les utilisateurs de Thunderbird (50% effectué , à suivre en 2007)	En cours	LG
			Formations utilisateurs OpenOffice2	Reporté en 2007	LG
		Mise en place d'une base de connaissances ouverte liée à chaque formation (FAQ)	GLPI : FAQ public et privée (à évaluer la pertinence)	A l'étude en 2007	LG
		Ouverture d'une liste de discussion sur le thème de la formation et l'échange d'expérience;	A évaluer la pertinence	A l'étude en 2007	JFL/AD/LG
		Mise à disposition de machines pilotes Linux Ubuntu en accès libre	1 machines Linux + VMWare (salle 1er étage) + wine (sensibilisation des utilisateurs)	Poursuivre en 2007	DV/LG
<i>Formations du personnel informatique</i>	Peu de formations	JFL : Formation	Formation à la gestion d'équipe – Séminaire VOIP - Anglais	Terminé : Mai	JFL
		AD : Formation	Séminaires (PCA, CNIT) - Anglais	Terminé : Novembre	AD
3. Améliorations des niveaux de service					
<i>Accès au service d'assistance</i>	Divers (téléphone, courrier électronique individuel)	Disponibilité accrue par téléphone mobile ou bipeur	Étude VOIP sans fil ou tel. mobile (achat téléphone mobile) Modèle 2007 (GES)	Acheter en janvier 2007	JFL/LG
	Aménagement des horaires (continue de 8h30 à 19h)		Voir tableau de répartition des horaires	Effectif	JFL/AD/LG
	Adresse électronique pb-informatique@refer.org	Adresse électronique dri-paris@fr.auf.org	Informers les utilisateurs (A évaluer la pertinence)	Effectif	JFL/LG
<i>Délai de solution au problème</i>	Variable	Amélioration des délais de solution au problème par l'utilisation de l'application de base de connaissances et	Utilisation de GLPI (FAQ public et privée) : amélioration de 30%	Effectif	JFL/AD/LG

Plan de route	Situation actuelle	A la fin de l'année 2006	Description	Planification/Budget	Ressource
		d'intervention			
Délai d'intervention	Varie en fonction de la disponibilité du personnel d'assistance	Amélioration par le relayage des appels sur téléphone mobile ou bipleur	2007 : utilisation téléphone mobile IP (GES)	Acheter en janvier 2007	JFL
Communication	Communication partielle et ponctuelle des interventions	Avertissement par courrier électronique du contenu de l'intervention	Notification à la création et à la fermeture des tickets GLPI	Effectif	DV/LG
	Message d'information de prévention virale	Accès par utilisateur à la base d'interventions et à la base de connaissances	GLPI : FAQ public (A évalue la pertinence)	A l'étude en 2007	JFL/LG
		Message d'information régulier et sur l'activité du service informatique DRI-Paris	Message d'information sur les projets de formations	A automatiser en 2007	JFL
		Sensibilisation ponctuelle aux évolutions des NTIC	Encore peu nombreux Sensibilisation ponctuelle aux logiciels libres	A automatiser en 2007	JFL
4. Normalisation et mise en oeuvre					
Uniformisation du matériel	Plusieurs types de matériel	Homogénéisation du matériel	Mini-Pc Ideq 230 : 14/ 62 (23%) Mini-Pc XPC Sk41G : 38/62 (61%) Mac :5/62 (8%) Tour Pentium 4 : 5/62 (8%)	A poursuivre et à améliorer en 2007	DV/LG
Uniformisation des systèmes d'exploitation des postes de travail	Système d'exploitation partiellement uniforme	2 systèmes d'exploitations (Windows 2000/XP et linux Ubuntu)	<u>Anciens :</u> Windows XP PRO :33/80 (41%) Windows 2000 :37/80 (47%) <u>Nouveaux :</u> Ubuntu :05/80 (6%) Os-MAC :05/80 (6%)	A poursuivre et à améliorer en 2007	DV/LG
Uniformisation des systèmes d'exploitation des serveurs	Bureautique : systèmes d'exploitation uniforme (Windows 2000 Server)	Bureautique : Mise en oeuvre d'une architecture Linux	Nouveau serveur de fichiers (Samba) Migration des serveurs de sauvegardes (80% effectué) Installation d'un pare-feu bureautique	A poursuivre et reporté en 2007	AD
Uniformisation de l'architecture des applications Internet	Architecture normalisée (modèle LAMP)	Séparation physiques des applications de programmes des autres applications (serveurs et DMZ différentes)	Reste « Sécheresse » + « Transfer-tic » + FOAD (site privé)	A poursuivre en 2007	JFL
	Complexité du maintien des application Internet	Mise en place d'environnements de développement	Dev.refer.org + Vserver	Effectif : Janvier 2006	JFL
Uniformisation des applications	Utilisation d'espaces partagés sur les	Mise en oeuvre d'une architecture client/serveur	Nouveau serveur de fichiers (Samba)	A poursuire en 2007	AD

<i>Plan de route</i>	<i>Situation actuelle</i>	<i>A la fin de l'année 2006</i>	<i>Description</i>	<i>Planification/Budget</i>	<i>Ressource</i>
<i>collaboratives</i>	serveurs Windows (répertoires/fichiers)	Windows/Linux (Samba)			
		Utilisation d'une application collaborative (calendrier, gestionnaires de fichiers, carnet d'adresse)	Egroupware DRI-Paris	Effectif : Février	JFL/AD/LG
<i>Uniformisation des applications bureautiques</i>	Applications bureautique uniforme (Suite Office)	Installation de l'application bureautique OpenOffice2	Installée et commence à être utilisée par les utilisateurs	A poursuivre en 2007	DV/LG
	Communication instantanée : systèmes divers et variés;	Déploiement des nouveaux outils de communications (messagerie instantanée, VOIP, Visio-conférence)	Installations et formations achevées pour les IP-SOFT. Installation des IP-PHONE. Poursuivre la sensibilisation	A poursuivre en 2007	DV/LG
	Internet : Outlook, IE6, Thunderbird, FireFox	Utilisation que de 2 utilitaires Internet : Thunderbird et FireFox	Conditionné par les formations	A poursuivre en 2007	JFL/LG
<i>Normalisation des matériels serveurs et architecture réseau</i>	Ensemble de serveurs hétérogènes et vieillissants	Réfection et renouvellement de serveurs	Serveur de messagerie LEOPOLD : migrations en cours Serveur de fichiers BYBLOS : migrations en cours (80%)	En cours de finalisation, mise en production prévue pour début 2007	JFL/AD
			Changement du contrôleur de domaine (ancien Servoo)	Reporté en 2007	AD
	Architecture complexe des réseaux logiques	Normalisation de l'architecture réseau	Mutualisation des services sur passerelle.fr.auf – Séparation des réseaux clients et serveurs	Terminé : Mai 2006	JFL
<i>Normalisation de la sécurité</i>	Systèmes de sauvegardes normalisé : Interne et Externe	Amélioration des processus et des capacités de sauvegardes internes	Reste la Documentation	Reporté en 2007	JFL
	Supervision partielle des systèmes;	Mise en oeuvre d'indicateurs de supervision réseau et système;		Reporté en 2007	JFL
	RPV : sécurité faible et infrastructure peu flexible	Normalisation et sécurisation du RPV2	Indéterminé	Reporté en 2007	JFL
		Normalisations des protections virales	Amélioration à faire en 2007	Début 2007	AD
		Installation d'un FW clients/serveurs (envisager l'utilisation de certificats + DHCP filtrant pour clients externes);	étendre la sécurité grâce à des Anti-spyware + Portail captif	Reporté en 2007	AD/LG
		Auto-protection les clients bureautiques (Pare feu)	En cours d'étude, solution Ipsecpol / Firewall Marériel	Reporté en 2007	AD/LG
<i>Gestion des courriels et des informations personnelles</i>	Messagerie POP/IMAP Outlook et Thunderbird Webmail Squirrelmail + LDAP	Messagerie IMAP sous Thunderbird HORDE3 + IMP4	Conditionné par l'installation du serveur de messagerie LEOPOLD	Reporté en 2007	JFL
	Gestionnaire de listes sous Mailman	Idem	Sur le serveur LEOPOLD	Reporté en 2007	JFL
	Carnet d'adresses et calendrier partagés Thunderbird et Egroupware	Carnet d'adresses et calendriers partagés sous Egroupware	Utilisation d'Egroupware	Reporté en 2007	JFL